

## معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة وعلاقتها بتحقيق رضا الطلبة

دراسة ميدانية على عينة من طلبة الجامعة القاسمية

د. بسام عطية المكاوي (\*)

### المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة القاسمية وعلاقتها بتحقيق رضي الطلبة. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق الاستبانة كأداة قياس، بعد التحقق من الخصائص السيكومترية لها، وقد طبقت على عينة من الطلبة بلغ عددهم 100 طالب وطالبة تم اختيارهم بطريقة عمدية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود انطباع إيجابي لدي عينة الدراسة على كل من معيار جودة النص، وجودة التصميم، وجودة المحتوى، وجودة الابحار، وجودة سهولة التعامل، في حين أظهرت النتائج وجود انطباع متوسط – إن لم يكن سلبي - لمعيار جودة المعلومات الأكاديمية. ولذا أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بهذا المعيار، كما أوصت بضرورة احتواء الموقع على عناصر تتيح التفاعلية.

**الكلمات المفتاحية:** معايير - جودة خدمة الموقع - رضا الطلبة - الموقع الإلكتروني للجامعة القاسمية.

(\*) أستاذ مساعد بقسم الصحافة بكلية الاتصال - الجامعة القاسمية - إمارة الشارقة

**Abstract:**

This study aims at identifying the availability of quality standards for the university's website service and its relationship to achieving student satisfaction. To achieve the goal of the study, a questionnaire was applied as a measuring tool to a sample of Qasimia university students after checking its psychometric properties. The number of people in the sample reached 100 students who were deliberately selected.

The study reached a set of results, the most important of which is a positive impression of the study sample on both the text quality standard, design quality, content quality, navigation quality, and ease of handling.

While the results showed an average (if not negative) impression of the standard of academic information quality. Therefore, the study recommended the necessity of paying attention to this standard, as well as the necessity for the site to include elements that allow interactivity.

## مقدمة:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة لا غنى عنها في جميع المؤسسات بشقيها الحكومي والخاص في الآونة الأخيرة، وتعتمد المؤسسات التعليمية بصفة عامة والجامعات بصفة خاصة على تكنولوجيا المعلومات بشكل أساسي في تحقيق أهدافها ووظائفها من تدريس وبحث علمي وخدمة المجتمع. ويعد الموقع الإلكتروني من الأدوات المهمة التي تعتمد عليها الجامعة في تحقيق تلك الأهداف والوظائف؛ حيث أصبح امتلاك موقع جامعي على الويب، والذي يوفر سهولة الوصول إلى المعلومات الضرورية للأشخاص، كطلاب ومعلمين وباحثين وإداريين، أمرًا حيويًا لأي مؤسسة تعليمية، وبالتالي يجب أن يلبي تطلعاتهم.

ولذا فإن سعي الجامعات إلى أن تلحق بركب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يتطلب منها فقط تصميم مواقع إلكترونية لها على شبكة الإنترنت لتكون قريبة من أصحاب المصلحة الرئيسة بشكل يومي وعلى مدار الساعة، وإنما يتطلب الأمر منها أيضا الاهتمام بجودة خدمة مواقعها الإلكترونية من خلال الحرص على تطبيق معايير الجودة، والمتمثلة في: المحتوى، والتنظيم، والتصميم، وسهولة التعامل.

ورغم أهمية الدور الذي يقوم به جودة التصميم في خلق انطباع جيد عن المواقع الإلكترونية الجامعية نجد أنه ما زالت قضية الاهتمام بجودة تصميم هذه المواقع في جامعاتنا العربية لا يلقى الاهتمام الكاف؛ بسبب الإهمال في طريقة بناء وتأسيس الموقع، حيث أصبح الهم الرئيسي هو ظهور الموقع، أما كيفية ظهوره فهذا ليس مجال نظر، ولأن جودة التصميم - كما أكدت على ذلك نتائج العديد من الدراسات - له دور مهم في جلب الزوار والتردد على الموقع وسهولة الاستخدام والاستفادة منه؛ لذا تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليطها الضوء على أهمية تقييم جودة المواقع الإلكترونية للجامعات العربية وذلك للوقوف على مدى تطبيقها لمعايير الجودة العالمية وتأثير ذلك على رضي المستخدمين للموقع، كما تحاول الدراسة الكشف عن نقاط القوة والضعف في تصميم هذه المواقع، وتقديم بناء على ذلك اقتراحات من شأنها أن تسهم في تحسين جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة.

## مشكلة الدراسة:

مع زيادة أهمية المواقع الإلكترونية بالنسبة للجامعات والمؤسسات التعليمية التي تعد البوابة الرئيسية لتقديم الخدمات الأكاديمية والإعلامية المختلفة التي تقدمها الجامعة

لكل أطراف العملية التعليمية، بالإضافة إلى كونها تعد من المعايير الأساسية للحصول على تقييم مرتفع في التصنيف الدولي للجامعات، لذا أصبح لزاماً على الجامعات والمؤسسات التعليمية والأكاديمية أن تولي مزيد من الاهتمام بجودة خدمة الموقع الإلكتروني وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الإلكترونية، وعلى الرغم من هذه الأهمية، نلاحظ أن هناك ندرة في الدراسات التي تهتم بجودة فعالية تصميم المواقع الإلكترونية للجامعات العربية والكشف عن مشكلات جودة الخدمة لهذه المواقع. لذا أصبح من الضروري القيام بدراسة جودة خدمة الموقع الإلكتروني لإحدى الجامعات العربية (الجامعة القاسمية) وعلاقتها بتحقيق رضي الطلبة.

**أهمية الدراسة وأهدافها:**

**تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:**

1. ندرة الدراسات العربية التي تناولت موضوع تقييم جودة المواقع الإلكترونية للجامعات، بالرغم من أهمية التقييم في تحسين مستوى الأداء.
2. تعد هذه الدراسة مؤشراً للقائمين على المواقع الإلكترونية في جامعاتنا العربية لتحديد المعايير التي يجب أن يكون عليها شكل ومحتوي الموقع في ظل معايير الجودة العالمية (ويوميتركس العالمي) وبناء عليه يتم تصنيف الجامعات.
3. تقديم توصيات تسهم في تطوير فعالية الموقع الإلكتروني للجامعة القاسمية؛ بالأخذ بمعايير الجودة العالمية لتحسين أداء الخدمات المقدمة للمستفيدين.

**أهداف الدراسة:**

**تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:-**

1. تعرف مدي تطبيق معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني (سهولة التعامل والابحار والمحتوي والتصميم والمعايير الأكاديمية) للجامعة محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.
2. تحديد الأهمية النسبية لمعايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.
3. توضيح التأثير المطلوب ما بين جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة ورضي الطلبة.

4. التوصل إلى نتائج وتوصيات تساعد الجامعة على الوقوف على درجة رضى الطلبة عن الموقع الإلكتروني، ومساعدة القائمين على الجامعة في تطبيق معايير الجودة، وتقديم المقترحات لتحسين خدمة الموقع .
5. اقتراح معايير موضوعية يمكن الاعتماد عليها لتكون أداة مرجعية لتقييم مواقع الجامعات العربية.

#### الدراسات السابقة:

- دراسة الصقري (2018) ، بعنوان: خصائص البحث والملاحة على مواقع الجامعات العمانية على الويب ودورها في تسهيل الوصول إلى المعلومات، هدفت هذه الدراسة تقصي مدى التزام الجامعات العمانية بخصائص نظم الملاحة والبحث في تصميم مواقعها على شبكة الإنترنت، من خلال فحص وتحليل مواقع الجامعات واستخلاص الخصائص التي اعتمدها في عملية التصميم. ولتحقيق ذلك قام الباحثون بإعداد قائمة بخصائص الملاحة والبحث بالاعتماد على الإنتاج الفكري المنشور حول الموضوع والكتب والأدلة التي تناولت قضايا تصميم مواقع الويب. استخدم الباحثون المنهج النوعي لتحقيق أهداف الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود تقارب كبير في مستوى استخدام مواقع تلك الجامعات لمعايير نظم البحث والملاحة كما توصلت إلى ضعف اهتمام مواقع الجامعات العمانية بخاصية التسلسل التاريخي للتصفح.

- دراسة رقاد وآخرون (2018)، بعنوان: مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة ودورها في تحقيق رضى الطالب دراسة حالة للموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1- الجزائر، هدفت هذه الدراسة تعرف مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1— الجزائر - ودورها في تحقيق رضى الطالب، وقد استخدمت الدراسة استبانة وزعت على عينة من الطلبة، بلغ عددهم ب 257 طالبا، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، كان من أهمها؛ وجود انطباع ايجابي لدى عينة الدراسة على كل من معيار محتوى الموقع والتنظيم وسهولة التعامل على الترتيب، في حين وجد انطباع متوسط - إن لم يكن سلبي - لمعيار التصميم.

- دراسة اهم واسترمر (Ihme, T. A., & Stürmer, S. (2018) بعنوان:  
التأكيد على التميز والتنوع في الإشارات على مواقع الجامعة: تأثيرات تفاعلية على

ردود الفعل النفسية للطلاب المحتملين؟ هدفت الدراسة لسلسلة من ثلاث دراسات تجريبية على شبكة الإنترنت في كيفية تأثير التركيز على (التميز أو التنوع) على مواقع الجامعة على ردود الفعل النفسية للطلاب تجاه المؤسسة الإعلانية. توصلت النتائج أن التأكيد على التميز والتأكيد على التنوع لهما تأثيرات مضافة (وليست تفاعلية أو متبادلة). حيث أظهرت دراستان منهما أن تأثيرات التأكيد على التميز والتنوع تنشأ من عمليات نفسية مختلفة تتعلق بالجوانب المهمة لتوقعات المتقدمين من الطلبة. وأكدت الدراسة الثالثة التي استخدمت تصميم داخلي، أن المشاركين يفضلون الجامعات التي أكدت مواقعها الإلكترونية على التميز وكذلك التنوع، وتناقش الآثار العملية والاتجاهات للبحث في المستقبل .

- دراسة كيرت (Kurt, S. (2017) بعنوان: إمكانية الوصول إلى مواقع الجامعات التركية على الإنترنت. هدف الباحث في عام 2010 تقييم مستوى إمكانية الوصول للصفحات الرئيسية للجامعات التركية، وقد استخدم الباحث مجموعة متنوعة من أساليب التقييم المختلفة، على النحو الموصي به من قبل اتحاد شبكة الويب العالمية، وتوصل أن جميع الصفحات الرئيسية التي تمت مراجعتها لم تف بالمعايير الدنيا لإمكانية الوصول إلى الويب. في عام 2015، أكمل الباحث مراجعة متابعة الصفحات الرئيسية للجامعات نفسها، باستخدام نهج منهجي مماثل. كان الهدف من التدقيق هو تحديد ما إذا كان الوصول إلى موقع الويب قد زاد أو تحسن خلال فترة الخمس سنوات السابقة، وتوصلت نتائج الدراسة الثانية، أنه في مستويات إمكانية الوصول العامة انخفضت بالفعل بشكل طفيف. يحتوي كل موقع من مواقع الجامعة الإلكترونية التي تمت دراستها على واحد على الأقل من مجموعة متنوعة من المكونات التي تجعل الوصول إليها غير ممكن لبعض المستخدمين .

- دراسة شيخة (Sheikh, A. (2017) بعنوان: تقييم قابلية استخدام موقع مكتبة معهد تكنولوجيا المعلومات: دراسة حالة، هدفت دراسة الحالة هذه إلى تعرف دراسة قابلية الاستخدام لموقع ويب المكتبة الأكاديمية من وجهة نظر المستخدم Design/methodology/approach، تم استخدام استطلاع عبر الإنترنت حول فعالية الموقع والتقارير الإحصائية من Google Analytics كأدوات لتقييم الاستخدام وتتبعه موارد موقع مكتبة معهد تكنولوجيا المعلومات (CIIT) التابع للجنة العلوم والتكنولوجيا من أجل التنمية المستدامة في الجنوب (CIIT) من قبل المستخدمين الوطنيين والدوليين. تمت دعوة عينة من 550 مستخدمًا عن طريق

البريد الإلكتروني للرد على الاستبيان الذي يغطي مختلف ميزات قابلية الاستخدام في موقع الويب. كشفت نتائج البحث أن المستخدمين راضون إلى حد كبير عن فائدة وراحة وتصميم وجودة موقع مكتبة CIIT على الويب. علاوة على ذلك، يستفيد المستخدمون في الغالب من موقع الويب للوصول إلى الأبحاث من خلال المكتبة الرقمية للجنة التعليم العالي (HEC)، واستكشاف المجالات المجانية المفتوحة عبر الإنترنت، والبحث عن الكتب الإلكترونية وفحص مجموعة المكتبة عبر كتالوج الوصول العام عبر الإنترنت.

- **دراسة حسن (2016)**، بعنوان: مستوى جودة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لجامعة اليرموك الأردنية من وجهة نظر الخبراء ومستخدمي الموقع، هدفت الدراسة استخدام أسلوب: تقويم الخبراء، واختبار المستخدم لتقويم سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لإحدى الجامعات الحكومية القديمة والعريقة في الأردن (جامعة اليرموك)، وللكشف عن مشكلات سهولة الاستخدام على موقع هذه الجامعة من وجهة نظر الخبراء والطلبة. شارك في هذه الدراسة خمسة مقومين؛ قاموا بفحص الموقع الإلكتروني لجامعة اليرموك بشكل تفصيلي، وثلاثون طالبا قاموا بتنفيذ مهام أنموذجية على الموقع الإلكتروني للجامعة. بينت النتائج وجود عدد كبير من مشكلات سهولة الاستخدام على موقع جامعة اليرموك من وجهة نظر الخبراء، كما بينت النتائج أيضاً وجود مشكلات أخرى تم إيجادها من قبل الطلاب.

- **دراسة بيكر وآخرون (Peker, S.,Kucukozer-Cavdar,S.,& Cagiltay, K. (2016)**، بعنوان: استكشاف العلاقة بين وجود الويب وإمكانية استخدام الويب للجامعات. هدفت الدراسة استكشاف إحصائي للعلاقة بين قابلية استخدام الويب ووجود الجامعات على الويب. كدراسة حالة، هدفت الدراسة تقييم ومقارنة خمس جامعات تركية في تصنيفات مختلفة تم اختيارها من تصنيفات Webometrics، تم استخدام طريقتين مختلفتين لإجراء تقييم قابلية الاستخدام للجامعات المختارة حيث تم استخدام اختبار المستخدم لقياس أداء المستخدم في المهام المحددة، وأداة استبيان لتقييم رضا المستفيد عن استخدام موقع الويب، وكشفت نتائج قابلية الاستخدام أن مواقع الجامعات التركية المختارة تعاني من العديد من مشكلات قابلية الاستخدام. علاوة على ذلك، تم تحديد علاقة إيجابية قوية ( $p < 0.05$ ) بين قابلية استخدام مواقع الجامعة على الإنترنت ووجودها على شبكة الإنترنت. وبالتالي، أظهر

المشاركون نجاحًا ورضا أعلى أثناء أداء المهام على مواقع الجامعة التي لها وجود قوي على الويب.

- دراسة عيادات (2015) ، بعنوان: درجة توافر معايير تصميم المواقع الإلكترونية في موقع جامعة اليرموك الإلكتروني من وجهة نظر متخصصي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هدفت الدراسة كشاف درجة توفر معايير تصميم المواقع الإلكترونية على موقع جامعة اليرموك من وجهة نظر متخصصي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتكونت عينة الدراسة من (32) عضو هيئة تدريس و(22) فني حاسوب ممن يعملون في جامعة اليرموك في الأردن. ولجمع البيانات قام الباحثان بتطوير استبانة مكونة من (42) فقرة موزعة على ستة أقسام وهي: معايير تشغيل الموقع، والتصفح، واللغة، والتصميم، ومظهر الشاشة، والدقة والحدثة. وللإجابة عن أسئلة الدراسة استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار(ت)، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة توفر معايير التصميم جاءت بدرجة كبيرة. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على متغير الوظيفة ولصالح الفنيين. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على متغير سنوات الخبرة.

- دراسة محفوظ وآخرون (2015) ، بعنوان: تقييم فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة الأكاديمية وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الإلكترونية، هدفت الدراسة تقييم فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة الأكاديمية من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس في كلية التكنولوجيا والعلوم التطبيقية وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الإلكترونية في ضوء متغيرات: نوع الوظيفة، والمؤهل العلمي، والخبرة. تكونت عينة الدراسة من 114 فرداً تم اختيارهم بطريقة متيسرة. ولتحقيق غرض الدراسة استخدمت استبانة من إعداد فريق البحث مكونة من 59 فقرة موزعة على أربعة مجالات: تحسن خبرة المستخدم، والصفحة الرئيسية للموقع، والصور والوسائط المتعددة، والبحث. ولدى تحليل البيانات اللازمة أظهرت النتائج أن تقديرات أفراد عينة الدراسة لفعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة الأكاديمية كانت بمستوى عالي على المجالات: تحسن خبرة المستخدم، والصفحة الرئيسية للموقع، والصور والوسائط المتعددة، والمجموع الكلي، بينما كانت هذه التقديرات بمستوى متوسط على مجال البحث.

- دراسة أبو حسنة (2013) ، بعنوان: تصميم الموقع الإلكتروني للجامعات: دراسة حالة جامعة الأميرة نورة في المملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة فهم مدى مساهمة مستخدمي موقع جامعة الأميرة نورة [www.pnu.edu.sa](http://www.pnu.edu.sa) في العملية التصميمية للموقع الإلكتروني. كما هدفت تقييم قضايا قابلية الاستخدام للموقع الإلكتروني لجامعة الأميرة نورة من وجهة نظر المستخدمين وذلك تمهيدا لإعداد سلسلة توصيات لتطوير المواقع الإلكترونية للجامعات. تم جمع البيانات باستخدام مجموعة من الطرق الكمية والنوعية بما في ذلك تطبيق اختبارات قابلية الاستخدام للموقع الإلكتروني لدى الطالبات وأعضاء هيئة التدريس، أظهرت النتائج ان موقع جامعة الأميرة نورة من وجهة نظر مستخدميه من الطالبات وأعضاء الهيئة التعليمية يفتقر إلى قابلية الاستخدام في الجوانب التالية: جاذبية الشكل الخارجي والتصفح وتقديم المساعدة للمستخدم. إضافة لذلك أكدت النتائج أن إشراك المستخدمين في تصميم موقع جامعة الأميرة نورة محدود جدا حيث أن تصميم الموقع الإلكتروني للجامعة متمركز حول الجانب التقني والتجاري .

- دراسة إيمان شكري (2013) بعنوان : دور تصميم مواقع المؤسسات المصرية على شبكة الإنترنت في دعم الوظيفة الاتصالية لهذه المؤسسات، دراسة تحليلية وميدانية؛ استهدفت الدراسة وضع تصور علمي للدور الذي يمكن أن يؤديه تصميم المواقع الإلكترونية للمؤسسات محل الدراسة في دعم الوظيفة الاتصالية لهذه المؤسسات؛ وكذلك معرفة العوامل التي تؤثر في تصميم المواقع الإلكترونية للمؤسسات، وتم تطبيق الدراسة علي بعض مواقع المؤسسات المصرية (حكومية أو خاصة، ومنها: بوابة أخبار اليوم- بوابة الشروق- موقع البنك الأهلي – موقع بنك الأهلي سوستيه- موقع جامعة المنصورة- موقع جامعة 6 أكتوبر، وذلك باستخدام أداتي التحليل (الشكلي) للمواقع، والاستبيان الخاص بمستخدمي المواقع عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلي ضرورة توفير الروابط الداخلية بمواقع الدراسة لتسهيل عملية تجول المستخدمين بين صفحات الموقع المختلفة ، والاهتمام بالروابط الخارجية بالمواقع .

-دراسة دانesh وآخرون (2012)،Danesh & other بعنوان: المواقع الإلكترونية للجامعات الإسلامية بعواصم دول العالم الإسلامي. استهدفت الدراسة التعرف على مدى نجاح المواقع الإلكترونية للجامعات الكبرى في المجتمعات الإسلامية من حيث نشر المعلومات. وذلك من خلال تحديد مواقع الويب الأساسية وتقييم معدل الفعالية

والتصنيف والتعاون بين هذه المواقع. تم استخدام صيغ تحديد الموقع الإلكتروني الأساسي، والروابط المشتركة، وتحليل الارتباطات وعامل التأثير المنقح على الويب بجانب طرق التحليل العنقودي والمتعددة الأبعاد في هذه الدراسة. أظهرت النتائج أن موقع "جامعة الملك سعود" في المملكة العربية السعودية يتمتع بأعلى مستوى من الرؤية وأكثر المواقع موثوقية بين جميع مواقع الدراسة. كما أظهر تحليل الارتباط المشترك أن المواقع الإلكترونية للجامعات الإسلامية الكبرى تعاونت في 12 مجموعة بناءً على تحليل المجموعات وفي 11 مجموعة بناءً على تحليل متعدد الأبعاد. وأشارت النتائج إلى أن نجاح موقع الويب يعتمد على عوامل مثل الجودة والحجم واللغة والعمر التقريبي لموقع الويب.

- دراسة فرج (2011)، بعنوان " نحو تصميم بوابة إلكترونية عربية للمحتوى الرقمي الأكاديمي، استهدفت الدراسة وضع أسس عامه يمكن من خلالها تقديم مقترح لخطة منهجية تتعلق ببناء وتصميم بوابة عربية لإدارة المحتوى الرقمي الأكاديمي، وتقع في بؤرة اهتمام مجتمع المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والهيئة العاملة في المؤسسات الأكاديمية، ويمكن من خلالها تنظيم المحتوى الرقمي بطريقة منهجية مقننة، والمساهمة في تقديم خدمات إلكترونية مستحدثة تعمل على تقليل الجهد والوقت المستغرق في البحث ومن ثم الوصول إلى المعلومات التي تلبي احتياجات المستفيدين، واعتمدت الدراسة علي منهج الوصف التحليلي، وخرج الباحث بمجموعة من النتائج منها : الأهمية الاستراتيجية لبوابات الإنترنت بصفة عامة، وبوابات المؤسسات الأكاديمية بصفة خاصة لما تتمتع به من دور محوري في العمل على جمع ومعالجة وتخزين؛ وبالتالي إدارة المحتوى الرقمي المتاح وما يتعلق به من خدمات. كما أثبتت الدراسة مدي ما تحتاجه مؤسساتنا الأكاديمية العربية من ضرورة العمل الفوري على تبني رؤى لتصميم البوابات وفق منهج علمي يعتمد على التخطيط الاستراتيجي السليم حتى يمكن تحقيق الأهداف المرجوة والمنشودة.

- دراسة جونزاليس وجرامولز وباسكال Gonzalez, Gramollers, (2008) بعنوان: "تجربة لتسهيل استخدام المواقع الإلكترونية في الجامعات ذات المحتوى المكتوب باللغة الإسبانية". استهدفت الدراسة اقتراح مجموعة من المعايير الخاصة بالتقويم للمواقع الإلكترونية، وبناء عليها قاموا بتصميم برنامج خاص يحتوي على هذه المعايير وذلك لتسهيل تقويم أي موقع إلكتروني. وتتكون هذه المعايير من أربعة عناصر رئيسية وخمسة وعشرون مؤشراً، والعناصر

الرئيسية هي: المحتوي ويشتمل على خمسة مؤشرات، والتصميم ويشتمل على سبعة مؤشرات، والإبحار ويشتمل على سبعة مؤشرات، وأداة البحث الداخلية وتشتمل على ستة مؤشرات. وتم من خلال هذا البرنامج تقييم تسعة وستين موقعا الكترونيا لجامعات مختلفة حول العالم .

### التعريفات الإجرائية:

**معايير:** هي أداة تقيس مدى تحقق أمر ما من عدمه بشكل مفهوم وقابل للقياس للوصول إلى نموذج مقبول وعالي الجودة.

**موقع الجامعة القاسمية:** هو الموقع الإلكتروني التابع للجامعة القاسمية، يتم الدخول إليه من قبل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين وحتى الزوار عن طريق العنوان <http://www.alqasimia.ac.ae> : وذلك للاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي يقدمها.

**الرضي:** ونعني به الشعور الذي ينتاب المستفيد من خدمة الموقع الإلكتروني عندما يتم تلبية احتياجاته من الخدمة المقدمة عبر الموقع أو تجاوزها.

**جودة خدمة الموقع:** ونعني بها قدرة مجموع خصائص أو معايير الموقع الإلكتروني على تلبية حاجات وتوقعات الأطراف ذات الصلة. وتتمثل هذه المعايير في:

### 1- معايير جودة سهولة التعامل ويمكن توضيحه من خلال بعض المؤشرات الآتية :

- سهولة الدخول إلى الموقع الإلكتروني والخروج منه
- الأيقونات مفهومة وتعطي معني لوظيفتها الحقيقية
- يحتوي الموقع على عناصر تتيح التفاعلية بين المستخدمين والموقع.
- يحتوي الموقع الإلكتروني على روابط تمكن المستخدم من سهولة الوصول إلى مبتغاه بأقل وقت ممكن وبأقل مجهود.
- المعلومات يتم وضعها في فئات منظمة واثاحتها عبر خريطة الموقع.
- وجود دليل بتعليمات الموقع الإلكتروني
- الحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم
- تكييف محتوى الموقع حسب رغبة وحاجة مستخدم معين.

### 2- معايير جودة الإبحار ويمكن توضيحه من خلال بعض المؤشرات الآتية :

- مساعدة المستخدم على معرفة اتجاهات تجوله على الموقع
- جميع الارتباطات في الموقع تعمل بشكل صحيح
- عدم وضع معلومات كثيرة على نفس الصفحة
- الاعتماد على النص في عملية التّجول والإبحار.
- هناك ارتباطات تشعبية تمكن المتصفح من العودة إلى الصفحة الرئيسية في أي وقت.
- استخدام الأيقونات (مثل ايقونة البريد الإلكتروني – الاتصال مع الموقع.. إلخ)
- يلتزم الموقع بنمط واحد للارتباطات في جميع الصفحات من حيث اللون والشكل والحجم.
- الموقع يوفر الإبحار عبر محركات البحث.

### 3- معايير جودة التصميم ويمكن توضيحه من خلال بعض المؤشرات الآتية :

- الجاذبية عن طريق استخدام وسائل الجذب المختلفة من صور متحركة وأرضيات ملونة متباينة.
- الحفاظ على نمط واحد للتصميم على مستوى جميع صفحات الموقع
- التصميم جيد ويحقق الهدف والوظيفة التي أنشأ من أجله.
- تجنب عرض الصور على أنها وصلات في الموقع الإلكتروني
- الاستخدام الفعال للمساحات البيضاء لإراحة عين المستخدم
- تقسيم الصفحة إلى أجزاء عبر استخدام الأعمدة والصفوف لإبراز الموضوعات المهمة.
- العرض البسيط وغير المتشابك على الصفحات.
- التأكيد على مناطق معينة من خلال استخدام الأحجام أو الأماكن أو الألوان.
- تجنب استخدام الصور الصغيرة غير المفهومة

### 4- معايير جودة تصميم النص ويمكن توضيحه من خلال بعض المؤشرات الآتية :

- حجم النص مناسب للمستخدم
- يتم استخدام خطوط سهلة القراءة على الشاشة
- تجنب استخدام الخطوط المائلة
- تلوين النصوص التشعبية وتميزها
- استخدام ألوان عالية التباين بين النص والخلفية
- النصوص واضحة القراءة على جميع المتصفحات

○ تجنب تحريك النصوص على الموقع.

#### 5- معايير جودة المحتوى ويمكن توضيحه من خلال بعض المؤشرات الآتية :

- تحديث المحتوى الاخباري على الموقع
- التغطية المتعمقة للموضوعات
- الموضوعية والخلو من التحريف والتحيز
- الدقة في المعلومات وعدم وجود أخطاء قواعدية أو لغوية ظاهرة على الموقع
- ملائمة المعلومات ودرجة مناسبتها للفئة المستهدفة.

#### 6- معايير جودة المعلومات الأكاديمية ويمكن توضيحه من خلال بعض المؤشرات الآتية :

- تحديث المحتوى الخاص بالكليات والتخصصات أولاً بأول.
- وجود معلومات مناسبة عن قواعد القبول والتسجيل والخطط الخاصة بالمساقات.
- تضمين السير الذاتية لأعضاء الهيئة التدريسية بكل كلية بناء على الهيكل الوظيفي
- الخدمات الإلكترونية موجودة بشكل فعال على الموقع. (البلاك بورد – البانر – الإيميل)
- المكتبة الإلكترونية وقواعد البيانات متاحة الكترونياً من خلال الموقع.

#### المدخل النظري للدراسة :

تعتمد هذه الدراسة في إطارها النظري مداخل جودة الخدمة، من خلال ثلاثة نماذج رئيسية، هي: نموذج جوده الخدمة, Servqual, الذي قدمه Parasuraman وزملائه عام 1988، ونموذج الأداء الفعلي للخدمة Servperf كما قدمه Cronin وآخرون عام 1992، ونموذج أداء التعليم العالي Hedperf, كما طورته Firdaus, Abdullah عام 2006.

حيث تشير نتائج البحوث والدراسات التي تمت في إطار البحث عن جودة الخدمة في ميادين مختلفة، إلى أن هناك مدخلين رئيسيين لقياس جودة الخدمات، وهما: مدخل الجودة المدركة الذي يعتمد على أساس تقييم المستفيدين للأداء الفعلي للخدمة، ومدخل الفجوة الذي يعتمد على أساس الفرق بين الجوده التي يتوقعها المستفيد بشأن الخدمة وبين الأداء الفعلي الذي يدركه، وذلك على النحو التالي:

#### نموذج جودة الخدمة Servqual :

قدم هذا النموذج كل من Parasurman, Zeithaml, Berry (1998) من خلال خمسة أبعاد لجودة الخدمة، هي : المظاهر المادية الملموسة , Tangible والتي تقيس مدى توافر حداثة الشكل والمظهر المادي للخدمة التي تقدمها المؤسسة ، والاعتمادية

Reliability، وتقيس الدقة وتحري الموضوعية والصحة في تقديم الخدمات، والاستجابة Restiveness، والتي تقيس سرعة استجابة المؤسسة لتقديم الخدمة في الوقت المناسب، بما يلي احتياجات المستفيدين، والسلامة والأمان Assurance، وتقيس مدى إلمام العاملين بمهام وظائفهم بما يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي نوع من المخاطر، والتعاطف الاجتماعي Empathy، والذي يقيس مدى اظهار الموظفين أو العاملين علاقات مع المستفيدين من الخدمة، قائمة على الاحترام والود والصدقة والرضا، وقد تم التعبير عن هذا النموذج من خلال المعادلة الآتية: جودة الخدمة = التوقعات - الأداء الفعلي، ويقوم نموذج جودة الخدمة على عدد من الافتراضات (Fernandes (2005)، تتمثل فيما يلي:

- إن المستفيدين من الخدمة قادرون على التعبير عن توقعاتهم للخصائص العامة المميزة لجودة الخدمة.
- إن المستفيدين من الخدمة قادرون على التمييز بين التوقعات والإدراك الحقيقي لمستوى الخدمة الذي حصلوا عليه.
- إن المجالات التي يتضمنها المقياس أو العناصر التي تشتمل عليها تعد خصائص عامة للخدمة قادرة للتفريق بين توقعات وإدراكات المستفيد من الخدمة.
- إن الدور الذي يلعبه المقياس في تحديد جودة الخدمة يقوم على محورين أساسيين هما، الجوانب الفنية والتنظيمية المكونة لجودة الخدمة، والجوانب السلوكية المكتملة لجودة الخدمة.

### نموذج الأداء الفعلي: Servperf

قدم هذا النموذج الباحثان (Cronin, Taylor 1992) ويعتمد هذا النموذج في قياس جودة الخدمة على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ويتم التعبير عنه من خلال المعادلة التالية، جودة الخدمة = الأداء الفعلي، وهو يختلف عن نموذج جوده الخدمة، في أنه يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء الفعلي والتوقعات المدركة لدى المستفيدين من الخدمة، ويركز فقط على الأداء لقياس جودة الخدمة مع استخدامه نفس الأبعاد الخمسة التي تضمنها نموذج جودة الخدمة، وأشار الباحثان إلى أن نموذج الأداء الفعلي يعد طريقة أكثر بساطة في قياس جودة الخدمات باستخدامات اتجاهات المستفيدين نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، كما يتميز بالسهولة في التطبيق، والبساطة في القياس، وأن أداء الخدمة تعتمد على قياس الجودة من منطلق إدراك المستفيدين للأداء الفعلي للخدمات المقدمة لهم وبالتالي استبعاد عمليات الطرح بين توقعات المستفيد وإدراكاته لمستوى الخدمة.

كما أكد العديد من الباحثين من الباحثين (Sanjay, etal (2009) – Hollis, etal (2004) على أن نموذج الأداء الفعلي, Servperf يعد الأقدر على القياس، إذا يتفوق على النموذج السابق في كل من المصدقية والمعدارية، والمصدقية والمفاهيمية، والقدرة التفسيرية، كما أن هذا النموذج يستطيع تقدير درجة مجمعة لجودة الخدمات الكلية محكمة من خلال مجموعات وفئات مختلفة من المستفيدين ولأكثر من فترة زمنية، وبالتالي يعد أداة مفيدة في قياس اتجاهات الجودة الكلية للمؤسسات التعليمية.

وقد أظهرت العديد من البحوث والدراسات التي تناولت الخدمة في مجال التعليم العالي أفضلية منهجية لنموذج الأداء الفعلي Servperf في قياس جودة الخدمات بالجامعات مقارنة بمنهجية جودة الخدمة Servqual، وأشارت إلى أن نموذج الأداء الفعلي هو الأقدر على القياس.

### نموذج أداء التعليم العالي: Hedpere

قدمت هذا النموذج (Abdullah 2006) من خلال تطويرها لنموذج الأداء الفعلي Servperf في دراستها لمؤسسات التعليم العالي بماليزيا، ونموذج أداء التعليم العالي Higher Education performance، مبنى على الأداء في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، والذي يحدد الأبعاد الحقيقية لجودة الخدمات داخل هذا القطاع، ويعتمد هذا النموذج على أربعة أبعاد رئيسية، وهي: الجوانب الأكاديمية، الشهرة أو الصيت، الجوانب غير الأكاديمية، تسهيلات الوصول في التنبؤ بجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي. وقد استفاد الباحث من نماذج جودة الخدمة في كتابة فروض الدراسة وتساؤلاتها.

### تساؤلات الدراسة وفروضها

#### أولاً: التساؤلات

1. إلى أي مدى يتوافر معيار جودة سهولة التعامل في الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة؟
2. إلى أي مدى يتوافر معيار جودة الإبحار في الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة؟
3. إلى أي مدى يتوافر معيار جودة المحتوى في الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة؟

4. إلى أي مدى يتوافر معيار جودة التصميم في الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة؟
5. إلى أي مدى يتوافر معيار جودة النص في الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة؟
6. إلى أي مدى يتوافر معيار جودة المعلومات الأكاديمية في الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة؟
7. هل تختلف معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة؟
8. ما درجة رضا الطلبة عن الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة مقارنة بمواقع الجامعات الإماراتية الأخرى؟
9. كيف يمكن للطلبة أن يساعدوا في التعرف على البيانات التي يجب إتاحتها إلكترونياً ضمن البيانات المفتوحة التي توفرها الجامعة؟

#### ثانياً: الفروض:

تسعى هذه الدراسة لاختبار فرض رئيس وهو:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية بين توافر معايير جودة الموقع الإلكتروني للجامعة القاسمية ورضي الطلبة.

ويتفرع عنه الفروض الفرعية التالية:

- توجد علاقة دالة إحصائية بين جودة سهولة التعامل في الموقع ورضي الطلبة.
- توجد علاقة دالة إحصائية بين جودة الإبحار في الموقع ورضي الطلبة.
- توجد علاقة دالة إحصائية بين جودة محتوى الموقع الإلكتروني ورضي الطلبة.
- توجد علاقة دالة إحصائية بين جودة تصميم الموقع ورضي الطلبة.
- توجد علاقة دالة إحصائية بين جودة النص في الموقع ورضي الطلبة.
- توجد علاقة دالة إحصائية بين جودة المعلومات الأكاديمية على الموقع ورضي الطلبة.
- توجد علاقة دالة إحصائية بين متغيري (النوع - الجنسية) ورضي الطلبة.

## الإطار المنهجي للدراسة:

### منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية والإجابة عن أسئلتها، استخدم الباحث منهج المسح بشقيه الوصفي والتحليلي، باعتباره المنهج المناسب لطبيعة الدراسة، وذلك من خلال جمع البيانات اللازمة حول مدي توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة بتطبيق استبانة أعدت لهذا الغرض.

### إجراءات الدراسة:

قام الباحث بإعداد استمارة استبيان الكترونية باستخدام ملفات جوجل، ثم قام الباحث بإرسال الرابط للطلبة الكترونياً على البلاك بورد الخاص بهم، وقد قام الطلبة بالإجابة على الاستبانة في المعمل الصحفي في حضور الباحث، الذي كان حريصاً على شرح المصطلحات الفنية المتخصصة التي تحتويها الاستبانة قبل البدء في الإجابة عليها حتى يضمن الباحث ويتأكد من معرفة الطلبة للمصطلحات الفنية التي تحتويها الاستبانة. كما طلب الباحث من الطلبة أن يقوموا بفتح موقع الجامعة على الحواسيب أمامهم ويطلعون عليه أثناء قيامهم بالإجابة على جميع أسئلة الاستبيان.

### مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع الطلبة في كليات الاتصال والشريعة والآداب والقرآن الكريم والاقتصاد، في الجامعة القاسمية المقيدون في الفصل الدراسي الثاني 2019/2018. والبالغ عددهم 1140 طالب وطالبة وذلك حسب إحصاءات ادارة القبول بالجامعة.

### عينة الدراسة:

اعتمد الباحث على عينة عمدية (قصدية)، وهي العينة التي يتم اختيارها بحيث تتوفر في كل عنصر شروط محددة يري الباحث أنها تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً. حيث تمثلت عينة الدراسة من الطلبة الذين درسوا مساقات متصلة بالإعلام الإلكتروني وهذه المساقات هي مساق: الإعلام الجديد، وتصميم المواقع الإخبارية، من خطة كلية الاتصال، ومساق: الفن المرئي، وتصميم مواقع الويب من المتطلبات الجامعية، والتي يتم تدريسها لجميع طلبة الجامعة في الكليات المختلفة. وقد بلغ حجم العينة 119

مفردة وهي تمثل عدد الطلبة في الشعب المختارة السالفة الذكر. استجاب منهم 107 مفردة، وقد تم استبعاد 7 استمارات لعدم تعاون المبحوثين الصادق. ويوضح الجدول (1) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

### جدول (1)

#### وصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرارات	الخصائص	مسلسل
		<b>الجنسية:</b>	1
25%	25	المشرق والخليج العربي	•
15%	15	دول اوربا	•
30%	30	دول اسيا	•
30%	30	افريقيا والمغرب العربي	•
<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>المجموع</b>	
		<b>السن:</b>	2
1%	1	أقل من 18 سنة	•
49%	49	من 18 سنة الى 21 سنة	•
44%	44	من 21 سنة الى 25 سنة	•
6%	6	من 25 سنة فأكثر	•
<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>المجموع</b>	
		<b>النوع:</b>	3
68%	68	نكر	•
32%	32	أنثى	•
<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>المجموع</b>	

يتضح من جدول (1) وصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة والذي اشتمل على الجنسية والسن والنوع ويتضح ان غالبية العينة من حيث الجنس من الذكور بنسبة 68% ويرجع ذلك إلى كون عدد الطلبة في الشعب التي حددها الباحث لتكون عينة عمدية كان لصالح الطلاب. ومن حيث السن جاءت الفئة العمرية من 18 سنة الى 21 سنة في الترتيب الأول بنسبة 49% ويمكن تفسير ذلك في إطار أن هذه الفئة العمرية تمثل متوسط سن الطالب خلال الدراسة الجامعية في مرحلة البكالوريوس، حيث لا توجد بعد برامج للدراسات العليا في الجامعة. ومن حيث الجنسية أشارت بيانات الجدول أعلاه إلي التنوع في الجنسيات في الجامعة القاسمية من معظم قارات العالم، وقلة عدد الطلبة من الجنسيات العربية نتيجة أن الجامعة تستهدف استقدام طلاب من الدول الأفريقية والآسيوية والأوربية، وتقدم لهم منح دراسية؛ ولذا جاءت افريقيا والمغرب العربي متساوية مع دول آسيا بنسبة

30% لكل منهما في المرتبة الأولى، ثم جاءت المشرق والخليج العربي في المرتبة الثانية بنسبة 25%، وفي الأخير جاءت دول أوروبا بنسبة 15%.

## جدول (2)

### وصف الخصائص السلوكية لعينة الدراسة

المتغيرات السلوكية لعينة الدراسة								
الهدف من زيارة الموقع			عدد زيارات الموقع			مدة استخدام الموقع في المرة		
الفئة	التكرار	(%)	الفئة	التكرار	(%)	الفئة	التكرار	(%)
معلومات أكاديمية	50	50%	بشكل يومي	47	47%	أقل من ساعة	70	70%
أخبار وأنشطة الجامعة	45	45%	مرة اسبوعياً	42	42%	من ساعة إلى أقل من ثلاث ساعات	20	20%
الخدمات الإلكترونية	60	60%	مرة شهرياً	6	6%	من 3 ساعات إلى أقل من 6 ساعات	4	4%
منشورات الجامعة	17	17%	كل فصل دراسي	5	5%	على مدار اليوم عبر الهاتف المحمول	6	6%

يتضح من جدول (2) أن الخصائص السلوكية للطلاب عينة الدراسة تجاه الموقع الإلكتروني للجامعة جاءت كما يلي:

- من حيث الهدف من زيارة موقع الجامعة الإلكتروني، تشير نتائج الجدول أن نسبة 60% من الطلبة يزورون موقع الجامعة بهدف الخدمات الإلكترونية، ويمكن تفسير ذلك في إطار اهتمام الطلبة بالخدمات الإلكترونية التي يقدمها الموقع من خلال روابط (البلاك بورد- البانر- الایمیل) الموجودة على الصفحة الرئيسية للموقع بهدف الحصول على المحاضرات وإرسال التكاليفات والتعرف على نسب الغياب من خلال هذه الأنظمة.
- من حيث عدد زيارات الطلبة قيد الدراسة لموقع الجامعة، تشير نتائج الجدول أن 47% من العينة يزورون موقع الجامعة الإلكتروني بشكل يومي، ويمكن تفسير ذلك في إطار تفعيل الهيئة التدريسية للخدمات الإلكترونية في تعاملها الأكاديمي مع الطلبة، ولذا يضطر الطلبة لزيارة الموقع بصفة يومية أو أسبوعية على الأكثر كما أشارت نتائج الجدول السابق، كما أكد على ذلك ما جاء في النتيجة السابقة من الدراسة التي أشارت إلى أن نسبة 60% من الطلاب يزورون موقع الجامعة بهدف الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.
- من حيث مدة استخدام موقع الجامعة في المرة الواحدة فقد جاءت استجابات الطلاب أنهم يقضون أقل من ساعة في المرة الواحدة بنسبة بلغت 70%، ويقضون من ساعة إلى أقل من ثلاث ساعات بنسبة 20%، بينما يقضون من 3 ساعات إلى أقل من 6

ساعات بنسبة 4%، بينما يقضون على مدار اليوم عبر الهاتف المحمول بنسبة بلغت 6%. ويمكن تفسير أن الأغلبية يقضون أقل من ساعة في المرة الواحدة، في إطار اقتصار زيارة الطالب لموقع الجامعة على الاطلاع على التكاليف المطلوبة منه أو تحميلها على (البلاك بورد) أو الاطلاع على بعض المعلومات الخاصة بالطالب أو بأنشطة الجامعة، وهذه الأمور لا تجعله يقضي وقتا طويلا على الموقع. علاوة على أن غياب التفعيل الإلكتروني لخدمة المكتبة وقواعد البيانات والبحث العلمي على الموقع، له دور أيضا في قلة الوقت الذي يقضيه الطلبة على الموقع،

#### أداة الدراسة:

قام الباحث بتطوير استبانة لقياس درجة توفر معايير جودة تصميم الموقع الإلكتروني على موقع الجامعة القاسمية من وجهة نظر الطلبة، وذلك بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة. وقد تكونت الاستبانة من محورين: المحور الأول تطرق الى البيانات الشخصية المتعلقة بالمستجوب، حيث شملت هذه الأخيرة: الجنس، والسن، والنوع، وأسباب زيارة الموقع وعدد زيارات الموقع، ومدة استخدام الموقع في كل زيارة. أما المحور الثاني من الاستبانة، فقد تم تخصيصه لمجموعة من الأسئلة تهدف إلى معرفة اتجاهات الطلبة نحو مدى توافر معايير الجودة في الموقع الإلكتروني لموقع الجامعة محل الدراسة وتضمن ستة مجالات هي: جودة سهولة التعامل، جودة الابحار، جودة المحتوى، جودة التصميم، جودة استخدام النص، جودة المعلومات الأكاديمية. وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان.

#### جدول (4) درجات مقياس ليكرت

الاستجابية الدرجة	راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة
	5	4	3	2	1

ولغرض تحديد مستويات أوزان فقرات الدراسة، المعرب عنها في الاستبانة تم اعتماد مقياس ليكرت الموضح سابقا، وعلى أساسه حدد المدى 1-5 = 4، وبتقسيمه على مستويات الأداة والبالغة 5 تحدد طول الفقرة والمقدرة بـ:  $4/5 = 0.8$ ، وعليه تكون قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة كما هي موضحة في الجدول (5)، (6)

#### جدول (5) قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لمحاور الاستبانة

الدرجة الموافقة	الوسط المرجح
ضعيفة	من 1 - أقل من 1.6
متوسطة	من 1.6 - أقل من 2.3
عالية	من 2.3 - الى 3.0

### جدول (6) قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لمحاور الاستبانة

درجة الموافقة	الوسط المرجح
ضعيفة جدا	من 1 - أقل من 1.8
ضعيفة	من 1.8 - أقل من 2.6
متوسطة	من 2.6 - أقل من 3.4
عالية	من 3.4 - أقل من 4.2
عالية جدا	من 4.2 - 5

#### صدق الأداة:

للتحقق من صدق الأداة قام الباحث بتحكيماها من خلال توزيعها على مجموعة من المتخصصين والأكاديميين، \* وقد تم أخذ الملاحظات والمقترحات حول فقرات الاستبانة، وفي ضوء الملاحظات تم تعديل الأداة وتطويرها. وقد تم عرضها على عدد (10) من الطلبة، وهذا للتأكد من وضوح أسئلة الاستبانة وعباراته، وكذا ضبط عنصر الزمن اللازم للإجابة على أسئلة الاستبانة.

#### المعالجات الإحصائية:

استخدم الباحث حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) واختارت منها الاحصاء الوصفي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات ومعامل ارتباط بيرسون Person، ومعامل الانحدار ومعامل التحديد والثبات والنسبة المئوية واختبار k.s.

#### نتائج الدراسة

##### - النتائج العامة للدراسة:

أولاً: تحليل اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى توافر كل معيار من معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة:

أ. إجابة السؤال الأول الذي ينص على: ما مدى توافر معايير جودة سهولة التعامل في الموقع الإلكتروني للجامعة القاسمية؟

يوضح الجدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو مدى توافر مؤشرات معيار جودة سهولة التعامل للموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة:

م	معايير جودة سهولة التعامل لموقع الجامعة محل الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	سهولة الدخول إلى الموقع الإلكتروني والخروج منه	2.91	0.64	عالية
2	الأيقونات مفهومة وتعطي معنى لوظيفتها الحقيقية	2.65	0.91	عالية
3	يحتوي الموقع على عناصر تتيح التفاعلية بين المستخدمين والموقع.	1.94	0.50	متوسط
4	يحتوي الموقع الإلكتروني على روابط تمكن المستخدم من سهولة الوصول إلى مبعثه بأقل وقت ممكن وبأقل مجهود.	2.31	0.51	عالية
5	المعلومات يتم وضعها في فئات منظمة وإتاحتها عبر خريطة الموقع.	1.90	0.47	متوسط
6	وجود دليل بتعليمات الموقع الإلكتروني	2.09	0.57	متوسط
7	الحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم	2.70	0.72	عالية

معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة وعلاقتها بتحقيق رضا الطلبة: دراسة ميدانية على عينة من  
طلبة الجامعة القاسمية

م	معايير جودة التعامل لموقع الجامعة محل الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
8	تكيف محتوى الموقع حسب رغبة وحاجة مستخدم معين.	2.09	0.70	متوسط
	المجموع	2.32	0.67	عالية

ينضح من جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو مدى توافر مؤشرات معايير جودة سهولة التعامل في الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة، أن جميع العبارات الخاصة بهذا المعيار جاءت ما بين (1.94 إلى 2.91) وهي متوسطات تنحصر ما بين تقييم (متوسط الى عالية) طبقاً للمتوسط المرجع، بمجموع متوسط بلغ (2.32). وقد جاءت العبارات: احتواء الموقع على عناصر تتيح التفاعلية، ووضع المعلومات في فئات منظمة واتباعها عبر خريطة الموقع، ووجود دليل بتعليمات الموقع الإلكتروني، وتكليف محتوى الموقع حسب رغبة وحاجة مستخدم معين، بدرجة موافقة متوسطة أقرب إلى الضعيفة، وعليه ينبغي علي ادارة الجامعة الاهتمام بوجود عناصر التفاعلية وتكيف المحتوى علي الموقع بالإضافة إلي العمل علي توافر خريطة ودليل للموقع. ويدعم ذلك دراسة (Ihme, T. A., & Stürmer, S. (2018)، ودراسة الصقري (2018) ودراسة محفوظ وآخرون (2015)، التي أكدوا على أهمية توافر عناصر التفاعلية والتكيف علي الموقع.

ونلاحظ أيضاً من الجدول 7 أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ 2.32 يقع ضمن المجال (من 2.3 إلى 3.0) مما يدل على أن عينة الدراسة قد وافقت وبدرجة عالية أقرب إلى المتوسطة علي توفر جودة معيار سهولة التعامل في موقع الجامعة القاسمية.

ب- إجابة السؤال الثاني الذي ينص على: إلى أي مدى يتوافر معيار جودة الإبحار في الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة؟

يوضح الجدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو مدى توافر مؤشرات معيار جودة الإبحار للمواقع الإلكترونية للجامعة محل الدراسة:

م	معايير جودة الإبحار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	مساعدة المستخدم علي معرفة اتجاهات تجوله علي الموقع	2.51	0.84	عالية
2	جميع الارتباطات في الموقع تعمل بشكل صحيح	2.62	0.99	عالية
3	عدم وضع معلومات كثيرة علي نفس الصفحة	2.45	0.76	عالية
4	الاعتماد علي النص في عملية التصفح والإبحار.	1.89	0.71	متوسط
5	هناك ارتباطات تشعبية تمكن المتصفح من العودة إلى الصفحة الرئيسية في أي وقت.	2.61	0.65	عالية
6	استخدام الأيقونات ( مثل أيقونة البريد الإلكتروني - الاتصال مع الموقع ..الخ)	2.67	0.81	عالية
7	يلتزم الموقع بنمط واحد للارتباطات في جميع الصفحات من حيث اللون والشكل والحجم.	2.41	0.83	عالية
8	الموقع يوفر الإبحار عبر محركات البحث	2.12	0.66	متوسط
	المجموع	2.41	0.69	عالية

يتضح من جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو مؤشرات معيار جودة الإبحار للموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة، أن أغلب العبارات الخاصة بجودة هذا المعيار كانت بدرجة موافقة عالية (من 2.3 إلى 3.0) من قبل عينة الدراسة، إلا فيما يتعلق بعبارتي: الاعتماد علي النص في عملية التجول والإبحار، و توفير الموقع للإبحار عبر محركات البحث، فكانت بدرجة موافقة متوسطة، وعليه ينبغي علي ادارة الموقع الاعتماد علي النص بدلا من استخدام الصور في الروابط التشعبية، كذلك ضرورة توفير الموقع للإبحار عبر محركات البحث من داخل الموقع؛ وذلك لتحقيق جودة الابحار علي الموقع طبقا للمعايير الدولية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة محفوظ وآخرون (2015)، التي أشارت أن مجال البحث على موقع بوابة القدس جاء بمستوى متوسط ويحتاج إلى تطوير.

ونلاحظ أيضا من الجدول (8) أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ 2.41 يقع ضمن المجال من (من 2.3 إلى 3.0) مما يدل على أن عينة الدراسة قد وافقت وبدرجة عالية علي توفر معيار جودة الابحار في موقع الجامعة محل الدراسة.

ج- إجابة السؤال الثالث الذي ينص على: إلى أي مدى يتوافر معيار جودة المحتوى في الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة؟

يوضح الجدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو مدي توافر مؤشرات معيار جودة المحتوى للموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة:

م	معيار جودة المحتوى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تحديث المحتوى الاخباري علي الموقع	2.39	0.82	عالية
2	التغطية المتعمقة للموضوعات	2.05	0.87	متوسطة
3	الموضوعية والخلو من التحريف والتحيز	2.59	0.76	عالية
4	الدقة في المعلومات وعدم وجود أخطاء قواعديّة أو لغوية ظاهرة علي الموقع	2.53	0.88	عالية
5	توفر التصفح بأكثر من لغة	2.61	0.61	عالية
	المجموع	2.43	0.65	عالية

يتضح من جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو مؤشرات معيار جودة المحتوى للموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة، أن أغلب العبارات الخاصة بجودة هذا المعيار كانت بدرجة موافقة عالية (من 2.3 إلى 3.0) من قبل عينة الدراسة، إلا فيما يتعلق بعبارتي: التغطية المتعمقة للموضوعات،

وعليه ينبغي على ادارة الجامعة الاهتمام والحرص على التغطية المتعمقة. ونلاحظ أيضا من الجدول (9) أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ 2.43 يقع ضمن المجال من (من 2.3 إلى 3.0) مما يدل على أن عينة الدراسة قد وافقت وبدرجة عالية نوعا ما على توافر معيار جودة المحتوى في موقع الجامعة محل الدراسة.

د- إجابة السؤال الرابع الذي ينص على: إلى أي مدى يتوافر معيار جودة التصميم في الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة؟

يوضح الجدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو مدى توافر مؤشرات معيار جودة التصميم للموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة:

م	معايير جودة التصميم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	الجاذبية عن طريق استخدام وسائل الجذب المختلفة من صور متحركة وأرضيات ملونة متباينة.	2.47	0.77	عالية
2	الحفاظ على نمط واحد للتصميم على مستوى جميع صفحات الموقع	2.62	0.76	عالية
3	التصميم جيد ويحقق الهدف والوظيفة التي أنشأ من أجله.	2.57	0.89	عالية
4	تجنب عرض الصور على أنها وصلات في الموقع الإلكتروني	2.18	0.94	متوسطة
5	الاستخدام الفعال للمساحات البيضاء لإراحة عين المستخدم	2.85	0.79	عالية
6	تقسيم الصفحة إلى أجزاء عبر استخدام الأعمدة والصفوف لإبراز الموضوعات المهمة.	2.34	0.78	عالية
7	العرض البسيط وغير المتشابه على الصفحات.	2.67	0.82	عالية
8	التأكيد على مناطق معينة من خلال استخدام الأحجام أو الأماكن أو الألوان.	2.45	0.78	عالية
9	تجنب استخدام الصور الصغيرة غير المفهومة	2.51	0.84	عالية
	المجموع	2.51	0.80	عالية

يتضح من جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو مؤشرات معيار جودة التصميم للموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة، أن أغلب العبارات الخاصة بجودة التصميم كانت بدرجة موافقة عالية (من 2.3 إلى 3.0) من قِبل عينة الدراسة، إلا فيما يتعلق بعبارة: تجنب عرض الصور على أنها وصلات في الموقع الإلكتروني، فكانت بدرجة موافقة متوسطة، وهذه النتيجة تتوافق مع النتيجة السابقة من هذه الدراسة التي توصلت إلى أن الموقع يعتمد على الصور أحيانا في الوصلات التشعبية وليس النص، وعليه ينبغي على ادارة الموقع تجنب عرض الصور على أنها وصلات في الموقع الإلكتروني. ونلاحظ أيضا من الجدول (10) أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ 2.51 يقع ضمن المجال من (من 2.3 إلى 3.0) مما يدل على أن عينة الدراسة قد وافقت وبدرجة عالية على توافر معيار جودة التصميم في موقع الجامعة محل الدراسة. وهذه النتيجة تختلف مع دراسة رقاد وآخرون (2018)، التي توصلت إلى أن

الطلبة المبحوثين كان لديهم انطباع متوسط - إن لم يكن سلبي - لمعيار التصميم للموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة. كما تختلف مع دراسة أبو حسنة (2013)، حيث أظهرت النتائج ان موقع جامعة الأميرة نورة يفتقر إلى جاذبية الشكل الخارجي وأن تصميم الموقع متمركز حول الجانب التقني والتجاري.

ه- إجابة السؤال الخامس الذي ينص على: إلى أي مدى يتوافق معيار جودة النص في الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة؟

يوضح الجدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو مدى توافر مؤشرات معيار جودة تصميم النص للموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة:

م	معايير جودة تصميم النص	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	حجم النص مناسب للمستخدم	2.76	0.99	عالية
2	يتم استخدام خطوط سهلة القراءة على الشاشة	2.74	0.82	عالية
3	تجنب استخدام الخطوط المائلة	2.62	0.78	عالية
4	تلوين النصوص التشعبية وتميزها	2.29	0.86	متوسطة
5	استخدام ألوان عالية التباين بين النص والخلفية	2.58	0.81	عالية
6	النص مصمم على شكل أعمدة داخل الموقع	2.35	0.83	عالية
7	النصوص واضحة القراءة على جميع المتصفحات	2.58	0.77	عالية
8	تجنب تحريك النصوص على الموقع.	2.48	0.69	عالية
	المجموع	2.55	0.88	عالية

يتضح من جدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو مؤشرات معيار جودة تصميم النص للموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة، أن أغلب العبارات الخاصة بجودة هذا المعيار كانت بدرجة موافقة عالية (من 2.3 إلى 3.0) من قبل عينة الدراسة، إلا فيما يتعلق بعبارة: تلوين النصوص التشعبية وتميزها، فكانت بدرجة موافقة متوسطة، وعليه ينبغي علي ادارة الموقع الاهتمام بتلوين النصوص التشعبية وتميزها علي الموقع، ونلاحظ أيضا من الجدول (11) أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ 2.55 يقع ضمن المجال من (من 2.3 إلى 3.0) مما يدل علي أن عينة الدراسة قد وافقت وبدرجة عالية علي توافر معيار جودة تصميم النص في الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة. وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة حسن (2016)، التي أشارت إلى وجود مشاكل كبيرة في معالجة النص، أثرت علي سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لجامعة اليرموك، منها عدم اتساق حجم النص داخل الصفحة الواحدة وكذلك استخدام حجم نص غير مناسب.

و- إجابة السؤال السادس الذي ينص على: إلى أي مدى يتوافر معيار جودة المعلومات الأكاديمية في الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة؟

يوضح الجدول (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو مدى توافر مؤشرات معيار جودة المعلومات الأكاديمية للموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة:

م	معايير جودة المحتوى الأكاديمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تحديث المحتوى الخاص بالكليات والتخصصات أولاً بأول.	2.15	0.80	متوسط
2	وجود معلومات مناسبة عن قواعد القبول والتسجيل والخطط الخاصة بالمساقات في كليات الجامعة المختلفة.	2.25	0.79	متوسط
3	تضمن السير الذاتية لأعضاء الهيئة التدريسية بكل كلية بناء على الهيكل الوظيفي	1.62	0.83	متوسط
4	الخدمات الإلكترونية موجودة بشكل فعال على الموقع. (البلاك بورد – البانر – الايميل)	2.73	0.75	عالية
5	المكتبة الإلكترونية وقواعد البيانات متاحة الكترونياً من خلال الموقع .	2.01	0.77	متوسطة
	المجموع	2.15	0.75	متوسطة

يتضح من جدول (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو مؤشرات معيار جودة المعلومات الأكاديمية للموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة، أن جميع العبارات الخاصة بجودة هذا المعيار كانت بدرجة موافقة متوسطة (من 1.6 إلى أقل من 2.3) من قبل عينة الدراسة، إلا فيما يتعلق بعبارة: الخدمات الإلكترونية موجودة بشكل فعال على الموقع. (البلاك بورد – البانر – الايميل)، فكانت بدرجة موافقة عالية، ونلاحظ أيضاً من الجدول (12) أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ 2.15 يقع ضمن المجال من (من 1.6 – أقل من 2.3) مما يدل على أن عينة الدراسة قد وافقت وبدرجة متوسطة علي توافر معيار جودة المعلومات الأكاديمية في الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة. ولذا ينبغي على إدارة الجامعة الاهتمام أكثر بتوافر المعلومات الأكاديمية التي أشارت النتائج إلى ضعف وجودها على الموقع.

و- إجابة السؤال السابع الذي ينص على: هل يوجد اختلاف بين معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة؟

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في كل من الجدول (7)، (8)، (9)، (10)، (11)، (12) يمكن ترتيب جودة خدمة الموقع حسب أهميتها من وجهة نظر عينة الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

### الجدول (13)

الأهمية النسبية لمعايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة:

الترتيب	المعيار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة النسبية	الأهمية النسبية
1	جودة استخدام النص في الموقع الإلكتروني	2.55	0.88	عالية	86.00
2	جودة التصميم للموقع الإلكتروني	2.51	0.80	عالية	81.20
3	جودة المحتوى في الموقع الإلكتروني	2.43	0.65	عالية	78.00
4	جودة الإبحار للموقع الإلكتروني	2.41	0.69	عالية	80.83
5	جودة سهولة التعامل في الموقع الإلكتروني	2.32	0.67	عالية	80.00
6	جودة المعلومات الأكاديمية	2.15	0.75	متوسطة	76.33

يتضح من جدول (13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة والأهمية النسبية لمعايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة، أن البعد الأكثر جودة بالنسبة للمعايير هو معيار جودة تصميم النص، يليه معيار جودة التصميم للموقع، وهذا يدل على ارتياح الطلاب لشكل الموقع ورضاهم عن أسلوب إخراج وعرض عناصره المختلفة. يأتي بعد ذلك معيار جودة المحتوى وهذا يؤكد على ثقة الطلاب بمحتوي الموقع الإخباري ودقته وموضوعيته، ثم يأتي معيار جودة الإبحار وهذا يؤكد أن الطلبة يشعرون نوعاً ما بسلاسة التجول والإبحار داخل الموقع نتيجة أن جميع الارتباطات في الموقع تعمل بشكل صحيح، علاوة على التزام الموقع بنمط واحد للارتباطات في جميع الصفحات من حيث اللون والشكل والحجم. وفي المركز قبل الأخير جاء معيار جودة سهولة التعامل، حيث تری عينة الدراسة أن هذا المعيار لم يرتق بعد إلى تطلعاتهم خاصة غياب عناصر التفاعلية بين المستخدمين والموقع، وعدم وجود دليل وخريطة توضح محتوى الموقع، علاوة على عدم تكيف الموقع مع حاجة المستخدم. وفي المركز الأخير جاء معيار جودة المعلومات الأكاديمية، حيث أظهرت عينة الدراسة، عدم تحديث المحتوى الأكاديمي وعدم توفر الخطط الخاصة بالمساقات، والسير الذاتية للهيئة التدريسية على الموقع، وكذلك عدم توافر خدمات المكتبة وقواعد البيانات الكترونياً من خلال الموقع؛ وعليه فعلي إدارة الجامعة محل الدراسة أن تركز أكثر على المعايير ذات التقييم المتأخر والعمل على ترقيتها ورفع مستواها، وكذلك العمل على تطوير جميع المعايير السابقة بشكل مستمر لتواكب دائماً التطورات التكنولوجية المتلاحقة.

ثانياً: تحليل البيانات المتعلقة برضي الطلبة حول جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة:

أ- إجابة السؤال الثامن الذي ينص على: ما درجة رضا الطلبة عن الموقع الإلكتروني للجامعة القاسمية مقارنة بمواقع الجامعات الإماراتية الأخرى؟

**يوضح الجدول (14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو درجة رضا الطلبة عن الموقع الإلكتروني للجامعة مقارنة بمواقع الجامعات الإماراتية الأخرى:**

الميزان	راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة	المتوسط	درجة الموافقة
درجة الميزان	5	4	3	2	1		
التكرار	12	28	45	14	1		
النسبة المئوية	12%	28%	45%	14%	1%		
المتوسط	0.60	1.13	1.35	0.28	0.02	3.38	متوسط

يتضح من جدول (14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو درجة رضا الطلبة عن الموقع الإلكتروني للجامعة القاسمية مقارنة بمواقع الجامعات الإماراتية الأخرى، أن نسبة (40%) من عينة البحث راضون بشدة وراضون بينما نسبة (45%) محايدون، وأن نسبة (15%) من العينة قيد الدراسة غير راضون وغير راضون بشدة، كما بلغ المتوسط العام (3.38) بدرجة موافقة متوسطة، وهي درجة تعكس الرضا المتوسط لدي الطلبة، الأمر الذي يتطلب من القائمين علي الموقع الاهتمام بتحسين جودة الموقع من خلال الحرص علي تطبيق معايير الجودة.

**ب- إجابة السؤال التاسع الذي ينص على:** كيف يمكن للطلبة أن يساعدوا في التعرف على البيانات التي يجب إتاحتها إلكترونياً ضمن البيانات المفتوحة التي توفرها الجامعة؟

**يوضح الجدول (15) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو التعرف على البيانات التي يجب إتاحتها إلكترونياً ضمن البيانات المفتوحة التي توفرها الجامعة:**

البيانات	التكرار	نسبة الموافقة
توفر قواعد البيانات إلكترونياً	20	20%
إتاحة المعلومات الخاصة بالحضور	25	25%
توفير العناصر التفاعلية	20	20%
رابط الكتروني للاقتراحات والشكاوي	20	20%
متوفر كل شيء	15	15%
لا توجد بيانات	صفر	صفر%

يتضح من جدول (15) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لاتجاهات عينة الدراسة نحو التعرف على البيانات التي يجب إتاحتها إلكترونياً ضمن البيانات المفتوحة التي توفرها الجامعة، حيث جاءت إتاحة المعلومات الخاصة بالحضور والغياب في الرغبة الأولى بنسبة (25%)، كما جاءت رغبة توفر قواعد البيانات الكترونياً، والعناصر التفاعلية ورابط الكتروني للاقتراحات والشكاوي في

الترتيب الثاني بنسبة (20%)، بينما أشار الطلاب الى توافر كل شيء بالموقع بنسبة بلغت (15%).

#### اختبار الفروض:

الفرض الرئيسي: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية بين كل معيار من معايير جودة الموقع الإلكتروني للجامعة ورضي الطلبة.

وقبل اختبار هذا الفرض لابد من القيام باختبار مدي اتباع البيانات للتوزيع:

1- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات: لاختبار مدي اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، تم اللجوء لاختبار

كولموجوروف - سميرونوف (Kolmogorov-Smirnov test) تمهيدا لاستخدام أسلوب تحليل الانحدار باعتباره أحد الأساليب الإحصائية المعملية لاختبار فروض الدراسة، وتشترط الاختبارات المعملية أن يكون توزيع البيانات توزيعا طبيعيا.

والجدول (16) يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة لاستجابات عينة البحث نحو معايير جودة الموقع الإلكتروني للجامعة:

المعيار	قيمة اختبار k.s	مستوى المعنوية
جودة استخدام النص في المواقع الإلكترونية	0.149	0.002
جودة التصميم للمواقع الإلكترونية	0.146	0.004
جودة المحتوى للموقع الإلكتروني	0.139	0.003
جودة الإبحار للموقع الإلكتروني	0.135	0.021
جودة سهولة التعامل للموقع الإلكتروني	0.130	0.035
جودة المعلومات الأكاديمية	0.128	0.041

يتضح من جدول (16) اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة لاستجابات عينة البحث نحو معايير جودة الموقع الإلكتروني للجامعة له دلالة احصائية حيث تراوح مستوى الدلالة ما بين (0.002% الى 0.041%) وهي مستويات اقل من مستوى الدلالة (0.05%) الذي ارتضاه الباحث مما يدل على أن البيانات موزعة طبيعيا.

اختبار الفرض الرئيسي: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية بين كل معيار من معايير جودة الموقع الإلكتروني للجامعة ورضي الطلبة.

يوضح الجدول (17) نتائج الانحدار البسيط بين كل متغير من المتغيرات المستقلة  
(معايير الجودة) والمتغير التابع (رضي الطالب):

رضي الطلاب					المتغيرات
مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل الارتباط	معامل الانحدار	معامل الثبات	
sig	R2	R	B	a	
0.021	0.351	0.657	0.43	0.425	جودة استخدام النص في المواقع الإلكترونية
0.015	0.367	0.639	0.52	0.512	جودة التصميم للمواقع الإلكترونية
0.036	0.345	0.710	0.52	0.531	جودة المحتوى للموقع الإلكتروني
0.028	0.328	0.614	0.44	0.436	جودة الإبحار في الموقع الإلكتروني
0.005	0.337	0.581	0.51	0.507	جودة سهولة التعامل في الموقع
0.004	0.342	0.598	0.45	0.468	جودة المعلومات الأكاديمية

يتضح من جدول ( 17 ) المعايير النسبية ومعاملات الارتباط لمعايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة حيث تراوح معامل الثبات ما بين (0.425 الى 0.531) ، كما تراوح معامل الانحدار ما بين (0.43 الى 0.52) ، كما تراوح معامل الارتباط ما بين (0.581 الى 0.710) بينما بلغ معامل التحديد ما بين (0.328 الى 0.367) ، وجميعها لها دلالة احصائية حيث تراوح مستوى الدلالة ما بين (0.015% الى 0.036%) وهي مستويات دلالة اقل من مستوى الدلالة (0.05%) الذي ارتضاه الباحث مما يدل على جودة المعايير الخاصة بالموقع الإلكتروني للجامعة مما يدل على ما يلي:

1. توجد علاقة دالة إحصائياً بين جودة سهولة التعامل في الموقع ورضي الطلبة.
2. توجد علاقة دالة إحصائياً بين جودة الإبحار في الموقع ورضي الطلبة.
3. توجد علاقة دالة إحصائياً بين جودة محتوى الموقع الإلكتروني ورضي الطلبة.
4. توجد علاقة دالة إحصائياً بين جودة تصميم الموقع ورضي الطلبة.
5. توجد علاقة دالة إحصائياً بين جودة النص في الموقع ورضي الطلبة.
6. توجد علاقة دالة إحصائياً بين جودة المعلومات الأكاديمية على الموقع ورضي الطلبة.

وباختبار الفروض الفرعية الستة في عينة الدراسة، واستناداً للنتائج المستخرجة يمكننا القول إن الفرض الرئيسي الذي ينص على: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية بين كل معيار من معايير جودة الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة ورضي الطلبة، هي فرضية صحيحة.

وباختبار الفرض الفرعي السابع الذي ينص على: توجد علاقة دالة احصائياً بين متغيري (الجنسية - النوع) ورضي الطلبة

يوضح الجدول (18) المعايير النسبية ومعاملات الارتباط لمتغيري (النوع -  
الجنسية) ورضي الطلبة

المتغيرات	رضي الطلاب			
	معامل الثبات	معامل الاتحدار	معامل الارتباط	معامل التحديد
	a	B	R	R2
الجنسية				
الإمارات	0.547	0.55	0.614	0.341
مصر	0.569	0.53	0.687	0.361
المشرق والخليج العربي	0.528	0.57	0.638	0.339
شمال افريقيا والمغرب العربي	0.554	0.61	0.661	0.348
النوع				
ذكر	0.621	0.52	0.669	0.350
انثى	0.571	0.60	0.598	0.357

يتضح من جدول (18) المعايير النسبية ومعاملات الارتباط لمتغيري (النوع -  
الجنسية) ورضي الطلبة. أن جميعها لها دلالة احصائية حيث تراوح مستوى الدلالة ما بين  
(0.001% الى 0.025%) وهي مستويات دلالة اقل من مستوى الدلالة (0.05%) الذي  
ارتضاه الباحث مما يدل على وجود فروق دالة احصائيا بين متغيري (النوع- الجنسية)  
ورضي الطلبة. وبهذه النتائج نقبل صحة الفرض الفرعي السابع والتي تنص علي: **توجد  
فروق دالة احصائيا بين متغيري (النوع - الجنسية) ورضي الطلبة.**

- مناقشة النتائج:

تعد تطبيق معايير الجودة علي مواقع الجامعات من الأمور التي تضمن نجاح ليس  
المواقع فقط، ولكن أيضا معيارا أساسيا من معايير التصنيف العالمي للجامعات؛ لذا  
سعت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير جودة الموقع على الموقع  
الإلكتروني للجامعة القاسمية وعلاقتها برضي الطلبة، وقد أظهرت النتائج الآتي: -

- أظهرت النتائج وجود انطباع ايجابي لدي عينة الدراسة على كل من: معيار جودة  
النص، وجودة التصميم، وجودة المحتوى، وجودة الابحار، وجودة سهولة  
التعامل، في حين أظهرت النتائج وجود انطباع متوسط لمعيار جودة المعلومات  
الأكاديمية؛ مما يتطلب من ادارة الجامعة زيادة الاهتمام بتطوير المؤشرات  
الضعيفة في هذا المعيار.
- أشارت النتائج إلى أن أكثر العناصر التي تشكل نقاط قوة في خدمة الموقع  
الإلكتروني للجامعة محل الدراسة والتي حصلت على درجة موافقة عالية بشكل  
ملحوظ هي: سهولة الدخول إلى الموقع الإلكتروني والخروج منه (2.91)،

- الاستخدام الفعال للمساحات البيضاء لإراحة عين المستخدم (2.85)، حجم النص مناسب للمستخدم (2.76)، يتم استخدام خطوط سهلة القراءة على الشاشة (2.74)، الخدمات الإلكترونية موجودة بشكل فعال على الموقع. (البلاك بورد – البانر – الإيميل) (2.73)، الحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم (2.70)، العرض البسيط وغير المتشابك على الصفحات (2.67)، الأيقونات مفهومة وتعطي معني لوظيفتها الحقيقية (2.65)، جميع الارتباطات في الموقع تعمل بشكل صحيح (2.62).
- أظهرت النتائج أن أكثر العناصر التي تشكل نقاط ضعف في خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة القاسمية والتي حصلت على درجة موافقة متوسطة تقترب من المنخفضة هي: تضمين السير الذاتية لأعضاء الهيئة التدريسية بكل كلية بناء على الهيكل الوظيفي (1.62)، الاعتماد على النص في عملية التجول والإبحار (1.89)، وضع المعلومات في فئات منظمة واثاحتها عبر خريطة الموقع (1.90)، احتواء الموقع على عناصر تتيح التفاعلية (1.94)، اتاحة المكتبة الإلكترونية وقواعد البيانات من خلال الموقع (2.01) التغطية المتعمقة للموضوعات (2.05).
  - تختلف المعايير التي يستخدمها الطلبة في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة خدمة الموقع للجامعة محل الدراسة، حيث جاءت المعايير التي تشعر الطالب بجودة خدمة الموقع على الترتيب هي: جودة استخدام النص، وجودة التصميم، وجودة المحتوى، وجودة الابحار، وجودة سهولة التعامل، وفي الأخير جودة المعلومات الأكاديمية. وتختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراستي: رقاد وآخرون (2018)، وحسن (2016)، التي بينت نتائجها تدني معيار جودة التصميم في الموقعين محل الدراستين.
  - مستوي الرضي عن معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة القاسمية لدي الطلبة عينة الدراسة كان متوسطا بشكل عام. وطبقا لهذه النتيجة يجب على ادارة الجامعة البدء بتطوير الموقع حسب الأهمية النسبية لمعايير جودة خدمة الموقع التي أولاها المبحوثين لكل معيار. ويدعم ذلك نتائج دراسة رقاد وآخرون (2018)، التي أكدت على ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الأهمية النسبية لكل معيار عند تطوير الموقع الإلكتروني.

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية إيجابية بين معايير جودة الموقع الإلكتروني للجامعة القاسمية ورضي الطلبة. وتتشابه هذه النتيجة مع نتائج دراسة رقاد وآخرون (2018)، التي أثبتت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل معيار من معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني ورضي الطلبة. كما أشارت نتائج دراسة أهم وأسترمر (2018)، على أن مستوى الرضي الطلابي ارتفعت نسبته مع الجامعات التي اهتمت مواقعها الإلكترونية بالتميز والتنوع في عرض مواضعها.

#### توصيات الدراسة:

- يوصي الباحث أهمية اعتماد المعايير الخاصة بجودة المواقع من قبل القائمين بتصميمها أو ادارتها في الجامعات العربية؛ حتى نضمن جودة الموقع الإلكتروني وخلوه من نقاط الضعف.
- ضرورة الاهتمام بمعيار جودة المعلومات الأكاديمية على الموقع؛ وذلك لتحقيق الهدف الرئيس من الموقع وهو توفير المعلومات الأكاديمية للمستفيد من الطلبة ومستخدمي الموقع.
- نشر ثقافة جودة خدمة الموقع الإلكتروني على مستوى المؤسسة التعليمية في الوطن العربي بشكل مستمر.
- ضرورة استطلاع آراء المستفيدين من خدمات الموقع بصورة دورية لإدخال التحسينات المطلوبة.
- احتواء الموقع على عناصر تتيح التفاعلية بين المستخدمين والموقع؛ لما لها من مردود إيجابي في تقييم جودة الموقع.

## المراجع:-

- الصقري، محمد ناصر علي. (2018). خصائص البحث والملاحة على مواقع الجامعات العمانية على الويب ودورها في تسهيل الوصول إلى المعلومات. *مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية -السعودية*.
- أبو حسنة، ربا حسن. (2013). تصميم الموقع الإلكتروني للجامعات: دراسة حالة جامعة الأميرة نورة في المملكة العربية السعودية. *المجلة الأردنية للفنون*, 597 .
- أمجد محفوظ، حسام حرز الله، & زياد بركات. (2015). تقييم فعالية بوابة جامعة القدس المفتوحة الأكاديمية وفق المعايير العالمية لتصميم المواقع الإلكترونية *Journal of the Association of Arab Universities for Higher Education Research*, 35(2), 99–121. Retrieved from
- أحمد، أحمد فرج. (2009). نحو تصميم بوابة الكترونية عربية للمحتوى الرقمي الأكاديمي. أعمال المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات - اعلم - نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين - رؤية مستقبلية - المغرب, 281 . Retrieved from
- حسن، ل. (2016). مستوى جودة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لجامعة اليرموك الأردنية من وجهة نظر الخبراء ومستخدمي الموقع *Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education*, 9(2), 177–199.
- رقاد، ص.، بويمة، أ.، & لعكيكة، ي. (2018). مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة ودورها في تحقيق رضى الطالب دراسة حالة للموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1- الجزائر *Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education*, 11(1), 3–23
- علاونة، الناصر (2016). الصحافة الإلكترونية المتخصصة ودورها في تشكيل معارف الشباب الجامعي الأردني. (2016). *Dirasat: Human and Social Sciences*, (2), 815.
- عيادات، يوسف أحمد. (2015). درجة توافر معايير تصميم المواقع الإلكترونية في موقع جامعة اليرموك الإلكتروني من وجهة نظر متخصصي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. *مجلة المنارة للبحوث والدراسات*, 395 . Retrieved from
- فرج، أحمد (2009)، نحو تصميم بوابة الكترونية عربية للمحتوى الرقمي الأكاديمي. أعمال المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) بعنوان "نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية". وعقد في الدار البيضاء- المملكة المغربية نشر في الرياض مكتبة الملك عبد العزيز العامة ديسمبر 2009.
- A.Parasuraman,A.Zeithaml,A.Valerie and Berry(1988) SSvqual: A multiple-item Scale for measuring consumer perceptions of service quality

,**Journal of consumer perceptions of service quality,journal of retailing**  
,vol,49,no, 4, pp:12-40.

-Buell, J., & Sandford, M. (2018). From dreamweaver to drupal: A university library website case study. **Information Technology & Libraries**, 37(2), 118-126. doi:10.6017/ital. v37i2.10113

-Danesh, F., Soheili, F., Isfandyari-Moghaddam, A., Karami, N., & Zarei, A. (2012). Core Web Sites of Universities of Islamic World Countries' Capitals. **Journal of Information Processing & Management**, 27(3), 759–776.

-Firdaus.Abdullah(2006) The development of Hedperf: A New Measuring instrument of service quality for the higher education sector, **international journal of consumer studies**, vol,30, no,6, pp:569-581.

-Fung, R. H. Y., Chiu, D. K. W., Ko, E. H. T., Ho, K. K. W., & Lo, P. (2016). Heuristic usability evaluation of university of hong kong libraries' mobile website.**Journal of Academic Librarianship**, 42(5), 581-594. doi: 10.1016/j.acalib.2016.06.004

- Gherzouli, I. (2015). An Exploratory Study of the Effectiveness University Website of Mohamed Lamine Debaghine-Sétif-2-. **Arab World English Journal**, 148–163.

-GROTOPHORST Wally. (2008) Academic Research Portals: Integrating Librarians and Academic Programs <http://www.cni.org/tfms/2008b.fall/Abstracts/presentations/cni-academic-zenelis.pdf>

-Hani, M. B., & Abu-Serdaneh, J. (2017). A Study on Measuring Service Quality and Student Satisfaction in Higher Learning Institutions Empirical Evidence from Arab Open University/Jordan Branch. **International Arab Journal of E-Technology**, 4(3), 133–142.

- Han, K. H., Hwang, B., & Jeon, J. (2015). A navigation pattern analysis of university department's websites using a processing mining approach. **Innovations in Education & Teaching International**, 52(5), 485–498.

- Hollis,etal(2009) Measuring is System service quality with servqual: users perceptions of relative importance of the five servperf dimensions, **international journal of an emerging transdiscipline**,vol,12,pp;17-35.
- Ibrahim, M., Adam, D. R., & De Heer, F. (2015). Interrogation of dialogic potential of university websites in ghana. **Information Development**, 31(2), 123-134.
- Ihme, T. A., & Stürmer, S. (2018). Emphasizing excellence and diversity cues on university websites: Additive or interactive effects on prospective students' psychological reactions? **Journal of Applied Social Psychology**, 48(2), 59–70.
- Joespph.Cronin,steven,taylor(1992) Measuring service quality : Reexamination and extension ,**journal of marketing**,vol,56,no,33,pp:22-68.
- Khlaisang, J. (2017). Proposing a New Pedagogy-Based Website Design: A Usability Test with Lifelong Learners. **Education and Information Technologies**, 22(4), 1713–1735. Retrieved from
- Kurt, S. (2017). Accessibility of Turkish University Web sites. **Universal Access in the Information Society**, 16(2), 505–515.
- L.Lages, J.Fernandes (2005) the Servqual scale: A multi- item instrument for measuring service personal valus, **Journal of business research**, vo, 58, no, 11, pp: 1562-572.
- MAL, S., & IDAL, W. (2015). Usability evaluation of university of colombo library website: A case study. **Annals of Library & Information Studies**, 62(1), 40-47.
- McDowell, W. C., Wilson, R. C., & Kile, J.,Charles Owen. (2016). An examination of retail website design and conversion rate. **Journal of Business Research**, 69, 4837-4842. doi: 10.1016/j.jbusres.2016.04.040
- Önal, N., & Alemdağ, E. (2018). Educational website design process: Changes in TPACK competencies and experiences. **International Journal of Progressive Education**, 14(1), 88-104. doi:10.29329/ijpe.2018.129.7
- Paguigan, G. J., & Jacinto, D. C. (2018). Carbon footprint inventory of buildings in isabela state university: Benchmark for future design

alternatives .KnE **Social Sciences & Humanities**, 506-521.  
doi:10.18502/kss.v3i6.2401

-PARISOT, Romain.(2002) Portail d'Internet.- Paris: **Edition EMS Management & société,- (Pratiques d'entreprises)**. P.173.

- Peker, S., Kucukozer-Cavdar, S., & Cagiltay, K. (2016). Exploring the relationship between web presence and web usability for universities. **Program**, 50(2), 157–174. <https://doi.org/10.1108/PROG-04-2014-0024>

-PIANOS Tamara. (2008) A comparison of academic information portals. **Information Services & Use** 123- 125.

-PIENAAR Heila. (2003) Design and Development of an Academic Portal. **Libri**, vol. 53, pp. 118–129.

-Riaz, A., Gregor, S., & Lin, A. (2017). Full length article: Biophilia and biophobia in website design: Improving internet information dissemination. **Information & Management**, doi:10.1016/j.im.2017.05.006

-RUBEN Lara (etal) (2007). An evolution of semantic Web portals

-Selthofer, J. (2018). Visual presentation and communication of croatian academic websites. **Information Research: An International Electronic Journal**, 23(1).

-Sheikh, A. (2017). Evaluating the usability of COMSATS Institute of Information Technology library website: a case study. **Electronic Library**, 35(1), 121–136. <https://doi.org/10.1108/EL-08-2015-0149>

-Vitols, G., Arhipova, I., Hirata, Y., & Ikarts, I. (2015). Colour extraction and analysis solution for design of cross-cultural websites. **Procedia Computer Science**, 77, 215-220. doi: 10.1016/j.procs.2015.12.374

-VILLARET Stéphanie. (2001) Etude sur les portails Internet: Grand Public [http://www.xcllic.net/mag/article.php?id\\_article=81](http://www.xcllic.net/mag/article.php?id_article=81)

-ZIMMERMANN Kerstin. (2006) **Academic Information Portals**.